

Catalogo Corsi

REGIONE

LOMBARDIA



*WORK SAFE, LIVE SAFE*

## INDICE CORSI

— Tecniche di customer care per la gestione efficace del cliente .....	pag. 4
— Lean Office: Tecniche e Strumenti per aumentare la produttività in ufficio .....	pag. 5
— Team leader: strumenti di leadership .....	pag. 6
— Tecniche di comunicazione interpersonale .....	pag. 7
— Lavorare per obiettivi: come gestire tempo e risorse .....	pag. 8
— Change Management: Gestire il cambiamento organizzativo .....	pag. 9
— La Gestione del Front Office: dall'accoglienza alla gestione del reclamo .....	pag. 10
— Lingua inglese: favorire l'internazionalizzazione .....	pag. 11
— La Gestione dei collaboratori .....	pag. 12
— Gestione dei dati con Excel .....	pag. 13
— Corso Base di Contabilità Generale .....	pag. 14
— Benessere Organizzativo e Welfare aziendale .....	pag. 15
— Controllo di gestione - Corso avanzato .....	pag. 16
— Tecniche base di Controllo di Gestione .....	pag. 17
— La Gestione Efficace delle riunioni aziendali .....	pag. 18
— La qualità dei Processi Organizzativi secondo la norma uni en iso 9001:2015 .....	pag. 19
— Presentazioni Efficaci .....	pag. 20
— Public Speaking: le regole base per parlare in pubblico .....	pag. 21
— Risk Management per le PMI .....	pag. 22
— Tecniche di Project Management .....	pag. 23
— Strategie di vendita e Gestione del cliente .....	pag. 24
— Imparare a vendere: Corso base .....	pag. 25
— Time Management: la Gestione del tempo e delle scadenze .....	pag. 26

**INVITO ALLA PRESENTAZIONE  
DI UN'OFFERTA FORMATIVA  
PER L'ATTUAZIONE DEGLI INTERVENTI  
DI FORMAZIONE CONTINUA  
2023**

**PROPOSTA FORMATIVA**



tm consulting

## TECNICHE DI CUSTOMER CARE PER LA GESTIONE EFFICACE DEL CLIENTE

### Obiettivi e finalità

La **Customer Experience** sta diventando il più importante fattore durante la fase di decisione di acquisto da parte del decision-maker aziendale. In particolare, i buyer sono disposti a pagare il 30% in più per ciascun prodotto o servizio che offrirà un miglioramento della customer experience.

In quest'ottica infatti è fondamentale saper rispondere in modo efficace e puntuale alle richieste del cliente. Per far questo, oltre alle capacità comunicative, è necessario saper ascoltare, saper cogliere le necessità del cliente, fornire risposte soddisfacenti e svolgere il proprio lavoro in maniera proattiva e propositiva.

### Contenuti

Il percorso è suddiviso in 4 moduli:

#### Modulo 1: Il ruolo del servizio clienti

- Customer Service e Customer care
- L'assistenza post-vendita
- Come funziona il servizio clienti e perché è importante
- Il CRM e la conservazione del cliente
- Il contributo del Marketing
- La fedeltà del cliente
- La soddisfazione del cliente

#### Modulo 2: Organizzare un efficace servizio clienti

- I fondamenti della comunicazione per il personale di contatto
- Ascoltare un cliente: perché e come fare
- Rispondere in forma scritta: impostare una e-mail efficace
- Elementi di scrittura efficace per il business
- Imparare a trattare coi clienti difficili

#### Modulo 3: Misurare e aumentare la soddisfazione del cliente

- L'importanza della misurazione della soddisfazione del cliente
- Le fasi del processo
- Gli errori da evitare
- L'indagine qualitativa e quantitativa
- Identificazione delle componenti di valore per il cliente di prodotti e di servizi

- Gli strumenti della rilevazione della soddisfazione
- La costruzione del questionario e le scorecard: esempi
- La raccolta e l'analisi dei risultati
- I principali KPI di soddisfazione del cliente

#### Modulo 4: La gestione del reclamo

- Le 5 fasi di gestione del reclamo
- Stabilire il primo contatto in modo positivo
- Le 4 fasi dell'approccio: saluto, presentazione, identificazione, comprensione
- Specificità dell'approccio al telefono
- Fatti, elementi oggettivi e componente emotiva
- Leadingaction: l'arte di fare domande e l'ascolto attivo
- Tecnica dell'imbutto per svolgere un'intervista di successo
- Ascolto attivo: entrare in empatia con il cliente
- La riformulazione: una fondamentale tecnica di ascolto attivo
- Problem solving e creatività: la soluzione ottimale in riferimento al contesto
- Far sì che il cliente accetti con soddisfazione la soluzione
- Comunicare con efficacia la soluzione nelle diverse tipologie

**Durata del percorso** - 32 ore

**Costo per partecipante, comprensivo di costo di iscrizione**

€ 1.500,00 + IVA

## LEAN OFFICE: TECNICHE E STRUMENTI PER AUMENTARE LA PRODUTTIVITÀ IN UFFICIO

### Obiettivi e finalità

La metodologia di lavoro **Lean Office** prevede l'adozione di tecniche per il contenimento degli sprechi e per la razionalizzazione e standardizzazione del lavoro. La procedura di lavoro è un documento che rappresenta e descrive la sequenza delle azioni necessarie per giungere ad un risultato stabilito, i soggetti responsabili della corretta esecuzione dei passaggi individuati e, ove necessario, le tempistiche che debbono essere rispettate. Il grado di dettaglio è determinato di volta in volta dalle esigenze specifiche dell'azienda e delle sue risorse.

La predisposizione di un set di procedure o protocolli uniformi è finalizzata ad assicurare l'appianamento di eventuali differenze nelle modalità lavorative, a rendere più efficaci ed efficienti i processi di realizzazione delle prestazioni professionali, a condividere il know how dell'azienda e a lasciare traccia delle incombenze specialistiche rare.

Obiettivo del Corso è trasferire ai partecipanti logiche e strumenti per:

- Conoscere i principi della standardizzazione LEAN del lavoro
- Conoscere i principi dell'aggiornamento continuo dei servizi in funzione dell'evoluzione normativa e del feedback dei clienti
- Saper progettare e mantenere un kit di lavoro
- Saper redigere una procedura operativa
- Saper redigere una checklist
- saper progettare e realizzare controlli efficienti, che bilancino rischi e costi
- Saper redigere modelli e facsimili ad uso comune di lettere/contratti/accordi/atti
- Saper come diffondere e far utilizzare i kit di lavoro

### Contenuti

#### Modulo 1: Analizzare i processi d'ufficio

- Riconoscere il valore
- Riconoscere gli sprechi nei processi immateriali
- Come mappare un processo di ufficio: tecniche qualitative e quantitative

#### Value Stream Mapping:

- Come attribuire la responsabilità e le attività (matrice RACI)
- Come misurare la distribuzione del lavoro in ufficio (Work Sampling)

#### Modulo 2: Migliorare e ri-progettare i processi d'ufficio

- Come progettare lo stato futuro: VSM to be
- I principi guida del "Flow" e del "Pull" applicati al contesto d'ufficio

- Come gestire la formazione su processi o attività nuove (Skill Matrix)
- Come standardizzare i processi in ufficio (OPL, SOP e Checklist)
- Come creare e mantenere un ambiente lavorativo eccellente (5S)
- Gestire i processi attraverso il Visual management

#### Modulo 3: Fattori sociali per ottenere un cambiamento efficace

- Come ottenere coinvolgimento, consenso e contributo attivo
- Problem Solving
- Legame tra fattori organizzativi e prestazione del gruppo

**Durata del percorso** - 40 ore

**Costo per partecipante, comprensivo di costo di iscrizione**

€ 2.000,00 + IVA

## TEAM LEADER: STRUMENTI DI LEADERSHIP

### Obiettivi e finalità

La decisione di promuovere un membro dello staff a **Team Leader** nasce spesso dall'efficacia dimostrata durante il lavoro in gruppo. L'esperienza operativa e le competenze tecnico-specialistiche hanno un valore inestimabile, ma per sostenere le nuove responsabilità manageriali sono necessarie nuove competenze gestionali. Il corso porta a compiere il passaggio da membro del team a leader, fornendo gli strumenti utili per una consapevole gestione delle dinamiche di gruppo. Il percorso si propone come obiettivi principali di allenare le competenze trasversali di ruolo, nello specifico si lavorerà su tre aree di intervento:

1. Competenza nella gestione efficace ed efficiente del tempo lavorativo, delle scadenze e della gestione di attività pianificate;
2. Competenza comunicativa efficace e influente sia in pubblico che in situazioni professionali tipiche del ruolo;
3. Competenza nella gestione manageriale dei collaboratori e l'utilizzo di stili di leadership adeguati alla guida di gruppi di lavoro.

### Contenuti

#### Modulo 1: Gestire il proprio tempo

- Riconoscere e gestire l'ansia anticipatoria e il tempo disponibile attraverso test cognitivi e giochi d'aula
- Distress e eustress,
- Osservazione dei propri livelli di stress,
- Comportamenti stressogeni;
- Allenare il time/ problem solving e project management
- Capacità di gestire il tempo, modalità di comunicazione e strategie di interazioni tra gruppi
- Competenze di problem solving e accenni al project management;
- Gestione del tempo
- Strumenti e analisi di casi aziendali con la matrice del tempo di Covey

#### Modulo 2: Gestire i collaboratori

- Differenza tra management e leadership: essere un team leader attraverso lo studio delle competenze utili e necessarie per guidare un team e gestire i propri collaboratori in modo motivante e proficuo
- Area responsabilità, cura della relazione, costruzione della relazione, trasmissione della cultura aziendale

- Le zone grigie nella comunicazione con i collaboratori
- Come progettare la formazione delle competenze tecniche, di ruolo; piani di crescita per il proprio team
- Conoscenza e uso delle leve motivazionali
- Stili relazionali e manageriali nella gestione dei collaboratori
- Proattività: zona di influenza e coinvolgimento
- Lavorare sui tre assi: persone, processi, performance

#### Modulo 3: La comunicazione e i suoi strumenti

- Le dinamiche percettive e l'uso concreto di key-word
- Intelligenza emotiva e comunicazione
- Storytelling applicato a situazioni commerciali
- Formulazione di richieste e analisi dei bisogni/ strategie di comportamento dell'ascoltatore
- Regole e dinamiche neuroscientifiche nella comunicazione complessa
- Modulare gli stili di comunicazione in base alla platea
- Gestione della propria area di comfort comunicativa

**Durata del percorso** - 40 ore

**Costo per partecipante, comprensivo di costo di iscrizione**

€ 2.000,00 + IVA

## TECNICHE DI COMUNICAZIONE INTERPERSONALE

### Obiettivi e finalità

Il corso **Tecniche di comunicazione interpersonale** si propone, a vari livelli, di incrementare nei partecipanti le capacità trasversali necessarie ad affrontare ogni ruolo professionale partendo dalla conoscenza di sé fino all'individuazione del proprio linguaggio di comunicazione efficace.

La conoscenza approfondita di sé e degli altri permette di comprendere meglio comportamenti, scelte ed obiettivi dei propri interlocutori. Il corso propone tecniche e strumenti pratici e facilmente applicabili ad ogni tipo di situazione comunicativa aziendale, valorizzando al meglio il proprio ruolo.

Le competenze acquisite consentiranno di comunicare in modo da essere facilmente compresi da qualsiasi interlocutore, ottimizzando le relazioni interpersonali. Una buona comunicazione interna è una leva strategica essenziale per accelerare lo sviluppo dei processi, permettere di gestire percorsi legati ai cambiamenti organizzativi e sviluppare una cultura aziendale comune

### Contenuti

#### Modulo 1: Comunicare con Efficacia

- Autovalutazione della propria capacità di comunicazione interpersonale
- Dinamiche di gruppo per sperimentare la capacità di comunicazione interpersonale
- Perché è importante comunicare bene
- Alle radici della comunicazione
- Fondamenti di comunicazione: comunicazione verbale, non verbale, paraverbale
- Grammatica e punteggiatura della comunicazione non verbale

#### Modulo 2: Stili relazionali, ascolto attivo e assertività

- Ascoltare per comunicare
- La comunicazione organizzativa
- Dalle capacità comunicative alla competenza comunicativa
- Stili di comunicazione
- Sviluppare le tecniche che permettono di facilitare la comprensione del messaggio
- Assertività

#### Modulo 3: La comunicazione e i suoi strumenti

- Le dinamiche percettive e l'uso concreto di key-word
- Intelligenza emotiva e comunicazione
- Formulazione di richieste e analisi dei bisogni/ strategie di comportamento dell'ascoltatore
- Regole e dinamiche neuroscientifiche nella comunicazione complessa
- Modulare gli stili di comunicazione in base alla platea
- Gestione della propria area di comfort comunicativa

**Durata del percorso** - 16 ore

**Costo per partecipante, comprensivo di costo di iscrizione**

€ 800,00 + IVA

## LAVORARE PER OBIETTIVI: COME GESTIRE TEMPO E RISORSE

### Obiettivi e finalità

Il mercato competitivo esige efficacia per soddisfare le necessità del cliente; occorre perciò focalizzare l'azione, ciò è possibile solo se si focalizza il punto di arrivo e il risultato stabilito. **Lavorare per obiettivi** vuol dire gestire le proprie risorse attraverso degli obiettivi chiari e condivisi.

La possibilità di raggiungere i risultati previsti è strettamente correlata alla capacità di pianificare un processo che, partendo dall'analisi delle opportunità e delle risorse a disposizione, definisce gli obiettivi percorribili e i relativi piani d'azione per tradurli in realtà. Pianificare significa, quindi, stabilire un ordine di priorità nello svolgimento delle attività lavorative, e agire subito, prendendo nel più breve tempo le decisioni più adatte ad aumentare le probabilità di conseguire i risultati attesi e condividerle con gli altri lavoratori impegnati nella realizzazione della mission aziendale. La stretta correlazione tra pianificazione e la necessità di comunicare efficacemente tra e con il gruppo di lavoro impatta significativamente sull'organizzazione del lavoro e sugli obiettivi produttivi, anche in termini di efficienza ed efficacia.

Il corso "Lavorare per obiettivi" permette di approfondire le tipologie di obiettivi, l'importanza della misurabilità del risultato e quali sono le condizioni per garantire il successo delle proprie azioni.

Il corso mira a migliorare la pianificazione strategica delle attività attraverso il potenziamento delle capacità di:

- gestione ed organizzazione delle attività per obiettivi
- formulazione degli obiettivi a breve, a medio ed a lungo termine fattibili e valutabili
- valutazione dei costi, in termini di risorse interne ed esterne all'azienda, per raggiungere un obiettivo prefissato
- analisi dei tempi e delle modalità per raggiungere l'obiettivo
- valutazione dell'efficacia e dell'efficienza delle azioni predisposte per il raggiungimento dell'obiettivo.

### Contenuti

#### Modulo 1: Direzione per obiettivi

- Efficacia dell'azione
- Pianificare, controllare, decidere
- Delega di risultato e autonomia operativa

#### Modulo 2: Definire obiettivi

- Tipologie di obiettivi
- Obiettivi qualitativi e quantitativi
- Dall'obiettivo al risultato
- L'importanza della misurabilità del risultato
- Le condizioni per il successo di un obiettivo: specifico, misurabile; raggiungibile; collegato ad un risultato; con una scadenza definita

#### Modulo 3: Condividere obiettivi

- Condividere è responsabilizzare
- Stile di direzione adatto a creare condivisione
- Obiettivi, risultati e incentivazione

#### Modulo 4: Dall'obiettivo al progetto

- Applicabilità dell'approccio a progetto
- La direzione per progetti: delega e controllo
- Ruoli nel progetto: committente, capo progetto e team di progetto

#### Modulo 5: Pianificare il raggiungimento dell'obiettivo

- Dall'obiettivo alle azioni necessarie per raggiungerlo
- Stimare le risorse e l'impegno necessario
- Programmare le azioni e le risorse

**Durata del percorso** - 16 ore

**Costo per partecipante, comprensivo di costo di iscrizione**

€ 800,00 + IVA

## CHANGE MANAGEMENT: GESTIRE IL CAMBIAMENTO ORGANIZZATIVO

### Obiettivi e finalità

Nell'attuale contesto, i manager devono riuscire a rispondere a pressioni e opportunità provenienti dall'interno e dall'esterno delle proprie aziende; sempre più spesso si trovano a dover gestire e guidare processi di cambiamento organizzativo; rappresentando un punto di riferimento per i collaboratori. Se quindi da un lato il manager impersona e rappresenta la propria organizzazione; dall'altro, allo stesso tempo, i suoi responsabili lo spingono ad essere sempre attivo per rispondere alle evoluzioni del mercato. Il corso pertanto si pone come obiettivo quello di comprendere come predisporre un percorso di sviluppo organizzativo che aiuti i lavoratori ad operare secondo le nuove necessità richieste dal mercato, anticipare la concorrenza, adottare nuove tecnologie, avere la capacità di prevedere rischi, agire secondo nuove regole fornendo le conoscenze teoriche e pratiche di change management, dalla progettazione alla conduzione delle diverse fasi.

Obiettivo del Corso è trasferire ai partecipanti logiche e strumenti per:

- Identificare i principali elementi che consentono o ostacolano la realizzazione di un piano di change management
- Conoscere ed analizzare gli impatti del cambiamento organizzativo sulle persone
- Comprendere le logiche necessarie per una gestione efficace del cambiamento organizzativo
- Comprendere come i middle manager possono contribuire concretamente ai progetti di cambiamento organizzativo
- Aumentare la consapevolezza del ruolo di "leader del cambiamento"
- Aumentare la resilienza, trasformando la sensazione di minaccia in opportunità
- Comprendere quali sole le tecniche per la facilitazione dei cambiamenti organizzativi.

### Contenuti

#### Modulo 1: Introduzione al cambiamento organizzativo

- Ogni cambiamento rappresenta una nuova avventura
- Persone ed organizzazione: il rapporto tra ruolo, strutture, processi, relazioni interpersonali, clima e cultura
- Definizione, classificazione e caratteristiche dei cambiamenti in azienda
- I cicli umani sono più lunghi dei cicli economici
- Diversi approcci al change management
- I 3 livelli di cambiamento in azienda: l'integrazione come chiave del successo

#### Modulo 2: Impatto psicologico del cambiamento

- Resistenza al cambiamento, ostacoli e barriere
- Cambiamento organizzativo, vision, mission e strategia
- Impatto del cambiamento sul clima aziendale
- Impatto del cambiamento su prestazioni e motivazione

#### Modulo 3: Strumenti e metodi di gestione dei processi di change management

- Il progetto di cambiamento organizzativo: come rappresentarlo e monitorarlo

- Analisi dei vincoli e leve organizzative
- Mappatura della cultura organizzativa e delle leve di cambiamento culturale
- Sponsorship e governo del cambiamento
- Il ruolo consulenziale dell'agente di cambiamento

#### Modulo 4: La chiarezza nella scelta di una strategia

- La gestione del cambiamento: dal progresso alla rottura
- Essere resiliente e prepararsi a cambiare e a stimolare al cambiamento
- La strategia di definizione dell'obiettivo
- Essere consapevole degli aspetti positivi legati al mancato cambiamento e di quelli negativi associati al cambiamento riuscito
- I 7 criteri che rendono raggiungibile un obiettivo di cambiamento

#### Modulo 5: Essere Leader di un progetto di cambiamento: 5 chiavi

- 1a chiave: impersonare il cambiamento
- 2a chiave: chiarezza nella scelta della strategia
- 3a chiave: capacità di immaginare e creare il futuro
- 4a chiave: la rete di relazioni
- 5a chiave: primi passi

**Durata del percorso** - 32 ore

**Costo per partecipante, comprensivo di costo di iscrizione**

€ 1.440,00 + IVA

## LA GESTIONE DEL FRONT OFFICE: DALL'ACCOGLIENZA ALLA GESTIONE DEL RECLAMO

### Obiettivi e finalità

Il corso **La Gestione del Front Office: dall'accoglienza alla gestione del reclamo** fornisce le nozioni base per poter gestire in modo funzionale e produttivo il cliente. Il front officer svolge un ruolo molto importante all'interno di un'azienda: è colui che entra in contatto diretto con i clienti gestendo l'immagine aziendale. Il primo contatto è dunque fondamentale; una telefonata, un incontro, un breve scambio di battute che impegnano, da un lato il cliente portatore di richieste e dall'altro l'operatore che accoglie la domanda.

Il corso si pone di raggiungere i seguenti obiettivi:

- Acquisire competenze per un'accoglienza ed una prima gestione del cliente, sia telefonica che vis a vis, altamente professionale e d'impatto positivo
- Sviluppare l'orientamento al cliente
- Saper gestire la prima impressione in modo vincente
- Potenziare le competenze di gestione di richieste e reclami.

Il corso è volto ad incrementare il senso dell'accoglienza, sviluppando la professionalità e l'efficienza. Un buon front office sarà in grado di trasmettere un'eccellente immagine dell'organizzazione gettando così le basi per una fidelizzazione che duri nel tempo.

### Contenuti

#### Modulo 1: Tecniche di accoglienza

- Le fasi dell'accoglienza
- Tecniche di benvenuto e commiato
- I differenti tipi di clientela

#### Modulo 2: La comunicazione efficace per l'accoglienza

- Come instaurare relazioni positive
- Saper comunicare per instaurare empatia
- PNL- Programmazione Neurolinguistica
- Comunicazione scritta e telefonica

#### Modulo 3: Approccio strategico alla gestione del front office

- Ricevimento
- La gestione delle comunicazioni nel front office
- La gestione del cliente nelle varie fasi

#### Modulo 4: La gestione del reclamo

- I comportamenti corretti nella gestione del reclamo.
- Come cogliere l'opportunità nel reclamo.
- Come aumentare il valore del cliente grazie al reclamo
- I bisogni/le motivazioni del cliente.
- Come argomentare soluzioni e opportunità in modo persuasivo in relazione alle esigenze del cliente: il metodo caratteristiche/vantaggi.

**Durata del percorso** - 32 ore

**Costo per partecipante, comprensivo di costo di iscrizione**

€ 1.280,00 + IVA

## LINGUA INGLESE: FAVORIRE L'INTERNAZIONALIZZAZIONE

### Obiettivi e finalità

L'evoluzione lavorativa e sociale che stiamo vivendo, ha permesso alle aziende di aprirsi alla globalizzazione e all'internazionalizzazione, creando non pochi cambiamenti organizzativi e strutturali all'interno delle imprese, evidenziando così la necessità di investire e incrementare su specifiche competenze, tra cui la conoscenza della lingua inglese, diventata ormai la base della comunicazione aziendale e del business.

In un tale contesto la capacità di comunicare, soprattutto in lingua inglese, di sapersi relazionare con i clienti e fornitori su scala mondiale diviene un elemento strategico per lo sviluppo dei propri servizi e per la diffusione dei propri prodotti su larga scala, permettendo alle aziende e ai professionisti di poter aumentare la propria presenza sul mercato e di ampliare il proprio posizionamento a livello internazionale.

Il corso intende promuovere la padronanza e l'uso consapevole degli elementi espressivi del Business English. A tal fine vengono approfonditi i fondamenti grammaticali, lessicali e strutturali della lingua e promosse le abilità di ricezione scritta ed orale sulla base di una vasta selezione di materiali.

L'obiettivo del corso è quello di formare le risorse all'utilizzo della lingua inglese e rendere i partecipanti abili a comunicare e relazionarsi con interlocutori stranieri.

### Contenuti

#### Modulo 1: Principi della comunicazione efficace in inglese

- La comunicazione esterna ed interna all'Azienda
- Comunicazione verbale e non
- La comunicazione telefonica, la gestione delle e-mail

#### Modulo 2: Presentazioni ed esercitazioni

- Free time
- Work and jobs
- Spelling. Punteggiatura e connettivi
- Ordine delle parole e struttura delle frasi

#### Modulo 3: Business conversation

- L'ufficio, l'ambiente e la sua routine
- Organizzare l'agenda
- Programmare eventi

- Intrattenimento di clienti, relazioni con colleghi e clienti
- Parlare di interessi ed attività del tempo libero
- Dare il benvenuto a visitatori stranieri
- Gestione delle chiamate
- Rispondere e fare una telefonata
- Fornire e capire dati numerici, abbreviazioni comuni ed acronimi (come usati nel mondo internazionale degli affari)
- Scambiarsi informazioni
- Scrivere email: opening e-mail; e-mailing acronyms; requests, arranging appointments, closings email
- Struttura della società, sistemi e processi:
- Descrivere la propria società.

**Durata del percorso** - 40 ore

**Costo per partecipante, comprensivo di costo di iscrizione**

€ 2.000,00 + IVA

## LA GESTIONE DEI COLLABORATORI

### Obiettivi e finalità

Perché un team lavori bene è necessario che tutti i suoi componenti si muovano al fine di essere parte della stessa squadra, condividendo obiettivi, decisioni e risultati; facendo in modo che differenti caratteristiche individuali si integrino per creare valore. Motivo per il quale, la proattività dei collaboratori, deve essere concepita come un reale valore aggiunto per l'azienda; alimentando e sviluppando il senso di responsabilità dei suoi collaboratori. Il corso pertanto esplora i processi che stanno dietro la creazione, il funzionamento ed il mantenimento di un team, promuovendo tecniche per trasformare il proprio gruppo di lavoro in un team affiatato e performante, dando così maggiore consapevolezza al proprio stile di management e comunicativo, legittimando il proprio ruolo.

Obiettivi:

- Comprendere il proprio ruolo di manager
- Possedere conoscenze e tecniche relative alla relazione con i collaboratori
- Favorire la motivazione
- Valutare e gestire le prestazioni dei collaboratori
- Elaborare un piano di sviluppo dei propri collaboratori
- Motivare le persone per orientarle verso un obiettivo di gruppo Comprendere e valorizzare le potenzialità di ogni collaboratore

### Contenuti

#### Modulo 1: Capo, Manager, Leader: le componenti base della leadership in azienda

- Ruolo di capo e leadership: leadership formale e leadership sostanziale
- Le fonti di potere di un leader Autorità e autorevolezza Leadership e management

#### Modulo 2: La gestione quotidiana dei collaboratori: situazioni da gestire nel day-by-day

- Fare una richiesta ad un collaboratore reticente
- Lode e biasimo del collaboratore: una guida operativa
- Stimolare il feedback da parte dei collaboratori: ricevere delle critiche
- I colloqui di valutazione: osservare la giusta distanza psicologica
- Le 4 aree di valutazione della prestazione Le differenti tipologie di colloquio

#### Modulo 3: Obiettivi, delega e motivazione dei collaboratori

- La corretta definizione degli obiettivi
- Dagli obiettivi alla delega
- I 4 radi di delega: dalla delega di compito alla delega di responsabilità
- Come stabilire il giusto grado di delega attraverso il modello della leadership situazionale La motivazione in azienda
- Motivazione e differenti tipi di collaboratori

#### Modulo 4: Gestire, valutare e migliorare le prestazioni del team

- Gli indicatori di performance di un team
- Strumenti di valutazione del team
- Individuare le aree di sviluppo del proprio gruppo di lavoro

**Durata del percorso** - 16 ore

**Costo per partecipante, comprensivo di costo di iscrizione**

€ 800,00 + IVA

## GESTIONE DEI DATI CON EXCEL

### Obiettivi e finalità

Excel è un efficace software per sviluppare tabelle di calcolo sul mercato in ambiente personal computer permettendo di analizzare e interpretare i dati in un'ottica di "business"; la sua comprensione e l'uso approfondito del programma offre la possibilità di ottimizzare il tempo di lavoro.

Il corso nel dettaglio permetterà: di acquisire le funzioni e formule logiche indispensabili per lavorare con informazioni provenienti da uno o più file; impostare rapidamente tabelle numeriche; eseguire sia semplici calcoli (somme, prodotti); garantendo, tra gli altri, anche la possibilità, tra le altre funzioni, di collegare e controllare una serie di dati numerici (costi, budget, entrate e uscite, report). Strumento questo, che si colloca come elemento di indubbia utilità a livello organizzativo aziendale.

Obiettivo del Corso è trasferire ai partecipanti logiche e strumenti per:

1. Acquisire le sintassi delle principali funzioni logiche e di ricerca
2. Saper costruire e utilizzare formule
3. Ottimizzare i tempi collegando dati fra più tabelle/report

### Contenuti

#### Modulo 1: Il foglio elettronico

- Ambiente di Excel: comandi e menu principali, muoversi tra le celle

#### Modulo 2: Funzioni di base

- Selezionare, copiare e spostare il contenuto delle celle
- Elenchi e riempimento automatico
- Tagliare, copiare e incollare un blocco di celle

#### Modulo 3: Formattazione celle

- Impostare e modificare il formato di celle, righe e colonne
- Formattazione automatica.

#### Modulo 4: Funzioni matematiche di base

- Le formule matematiche di base: +, -, \*, /
- Le funzioni SOMMA, MEDIA, MAX, MIN, CONTA.VALORI
- Copiare formule con riferimenti assoluti e relativi

#### Modulo 5: I grafici

- Menu dei grafici e tipi di grafici
- Creare grafici semplici e complessi
- Modificare a posteriori motivi, colori, testo del grafico

**Durata del percorso** - 16 ore

**Costo per partecipante, comprensivo di costo di iscrizione**

€ 560,00 + IVA

## CORSO BASE DI CONTABILITÀ GENERALE

### Obiettivi e finalità

Il percorso fornisce competenze e tecniche di base indispensabili per tutti coloro che, appena assunti o di nuova nomina nei servizi amministrativi, abbiano la necessità di essere operativi da subito. Per rendere pratico ed efficace l'intero corso, tutte le scritture contabili e gli aspetti trattati verranno analizzati anche mediante casi pratici ed esercitazioni.

Obiettivi del corso:

1. Comprendere i concetti di esercizio e competenza economica
2. Comprendere i principi delle rilevazioni contabili
3. Effettuare le scritture relative al ciclo attivo e passivo
4. Effettuare le scritture relative ad acquisti, vendite, costi di personale, investimenti, finanziamenti ed operazioni sul capitale.

### Contenuti

#### Modulo 1: Introduzione alla contabilità generale

- Ruolo della funzione contabile
- Contabilità Generale (CO.GE) e obiettivi delle registrazioni contabili
- Libri e scritture contabili obbligatorie secondo la normativa vigente
- Ciclo attivo e ciclo passivo

#### Modulo 2: Le modalità di tenuta della contabilità

- La contabilità ordinaria
- La contabilità semplificata
- Il regime forfettario

#### Modulo 3: Principi contabili e bilancio d'esercizio

- I principi contabili

**Durata del percorso** - 16 ore

**Costo per partecipante, comprensivo di costo di iscrizione**

€ 800,00 + IVA

- Documenti quantitativi e qualitativi del bilancio di esercizio (lo stato patrimoniale, il conto economico, la nota integrativa, il rendiconto finanziario e la relazione sulla gestione)
- Normativa civilista, normativa fiscale
- Cenni agli IAS/IFRS

#### Modulo 4: I documenti quantitativi del bilancio d'esercizio

- Lo Stato Patrimoniale
- Il Conto Economico
- Differenze e analogie tra i valori economico-finanziari e i valori patrimoniali

## BENESSERE ORGANIZZATIVO E WELFARE AZIENDALE

### Obiettivi e finalità

Il tema del well-being è da molti anni centrale nella progettazione e nell'implementazione di politiche aziendali risultando sempre più un tema rilevante nelle aziende per due motivi essenziali.

Il primo è strettamente collegato alle performance dei dipendenti. Un dipendente che sta bene al lavoro produce di più, senza necessariamente avere incentivi di carattere economico. Il secondo: il malessere nei luoghi di lavoro crea un "contagio silenzioso", ma altamente diffuso, che a lungo andare diventa più difficile da risolvere. Indagini e rilevazioni a livello nazionale riportano però un tasso di attivazione in tale direzione ancora basso, in molte aziende. L'obiettivo di questo corso è quello di far comprendere ai partecipanti le conoscenze necessarie per instaurare in azienda un clima di Benessere, prevenendo fenomeni di malessere organizzativo.

Obiettivi:

1. Acquisire strumenti per migliorare il clima interno all'azienda, le comunicazioni interpersonali tra colleghi, personale-cliente esterno e favorire una cooperazione spontanea e costruttiva
2. Acquisire strumenti per essere in grado di migliorare la salute psico-fisica ed emotiva delle persone, ridurre i conflitti generati dallo stress e dalle problematiche del day-by-day
3. Imparare a ridurre l'utilizzo di strumenti di supervisione stringenti per controllare il rendimento interno, promuovendo proattività e della responsabilità individuale.

### Contenuti

#### Modulo 1: Cos'è il benessere organizzativo: la salute organizzativa

- La nascita di un costrutto
- Necessità rilevate a livello generale
- La situazione in Italia

#### Modulo 2: Benessere organizzativo e benessere individuale: quale differenza

- Benessere organizzativo e possibili sovrapposizioni con costrutti simili
- Benessere Soggettivo e possibili sovrapposizioni con costrutti simili
- La ricerca: cosa dicono le evidenze Empiriche

#### Modulo 3: Le dimensioni del benessere organizzativo

- Analisi delle dimensioni del benessere organizzativo
- Indicatori di malessere organizzativo

#### Modulo 4: Malessere organizzativo: conseguenze

- Malessere organizzativo: conseguenze

- Studio dei casi
- Prove scientifiche a supporto della teoria
- Azioni di prevenzione possibili
- Individuare le aree di sviluppo del proprio gruppo di lavoro

#### Modulo 5: Promuovere il benessere in pratica

- Cultura organizzativa e benessere organizzativo
- Clima organizzativo: cosa fa la differenza
- Leadership e responsabilità
- La costruzione della resilienza

#### Modulo 6: La costruzione del benessere organizzativo: gli ingredienti di base

- La motivazione
- La comunicazione efficace
- L'ascolto
- L'intelligenza emotiva e benessere organizzativo
- Il feedback

**Durata del percorso** - 40 ore

**Costo per partecipante, comprensivo di costo di iscrizione**

€ 2.000,00 + IVA

## CONTROLLO DI GESTIONE - CORSO AVANZATO

### Obiettivi e finalità

Il **Corso Controllo di Gestione avanzato** fornisce il valore aggiunto del controllo di gestione che nasce dalla capacità di comprendere gli scostamenti rispetto alle previsioni e di saper proporre azioni correttive. Il corso, che costituisce un livello avanzato, approfondisce tecniche e strumenti che consentono di interpretare, supportare ed indirizzare le decisioni economiche, valorizzando la propria funzione ed il proprio ruolo di "business partner" per le altre funzioni aziendali.

Nello specifico, gli obiettivi del corso sono i seguenti:

- Apprendere le migliori tecniche di analisi e reporting
- Migliorare le performance del controllo di gestione
- Saper identificare le aree critiche del controllo di gestione e proporre eventuali azioni correttive
- Affinare l'analisi critica sulla significatività delle informazioni
- Essere un reale "consulente" per le altre funzioni aziendali

### Contenuti

#### Modulo 1: Sistema di controllo di gestione

- Il controllo di gestione e il "sistema azienda"
- Determinazione e programmazione degli obiettivi aziendali e dei parametri
- Progettazione dei centri di costo
- Saper identificare le aree di rischio

#### Modulo 2: Obiettivi del controllo di gestione nel breve e lungo periodo

- Il ciclo virtuoso dello sviluppo sostenibile
- Nel breve periodo: massimizzare il margine di contribuzione
- Nel lungo periodo: massimizzare il cash flow (working capital, flussi di cassa)
- Diagnosi esterna: segmentazione e matrici strategiche
- Diagnosi interna: orientamento strategico e modelli organizzativi
- Analisi SWOT
- La valorizzazione dei processi interni – BPR e alternative evolutive

#### Modulo 3: Gestione degli elementi di controllo: i costi

- Da Cost accounting a Cost management
- Struttura logica di sistema di rilevazione dei costi
- Logiche di ribaltamento
- Logica full vs direct
- Controllo del costo del lavoro
- Cost Plus, Target Costing e Life Cycle Cost

- Individuazione del driver per la ripartizione dei costi
- Calcolo dei costi sulla base dell'attività assorbita
- Eliminazione dei costi a non valore aggiunto quale strumento per ottenere vantaggi

#### Modulo 4: Dal budget al controllo di gestione

- Budget: finalità, obiettivi e relazione con il business plan
- Relazione tra budget e target
- Budget delle vendite
- Processo di pianificazione e controllo commerciale
- Budget finanziario
- Budget degli investimenti
- Analisi degli scostamenti

#### Modulo 5: Come analizzare investimenti e progetti

- Gli investimenti nell'economia dell'azienda
- Criteri di scelta degli investimenti
- Metodi di valutazione di tipo economico (paybackperiod, ROI)

#### Modulo 6: Reporting

- Report sulle variazioni
- Analisi delle cause
- Analisi di Pareto
- Decisioni operative

**Durata del percorso** - 40 ore

**Costo per partecipante, comprensivo di costo di iscrizione**

€ 2.000,00 + IVA

## TECNICHE BASE DI CONTROLLO DI GESTIONE

### Obiettivi e finalità

Il **Controllo di Gestione** si pone come obiettivo quello di fornire una visuale chiara e indispensabile per controllare l'efficienza gestionale e prendere decisioni condivise, al fine di ottimizzare i costi e migliorare margini e redditività. I temi trattati copriranno sia infatti la sfera contabile che quella analitica: ottimizzazione dei processi e delle risorse e taglio degli sprechi sono, infatti, alcune tra le discriminanti di una strategia di successo.

Il corso fornisce gli strumenti utili per rispondere alla complessità del ruolo, consentendo di acquisire un modello pratico e facilmente applicabile per impostare un sistema di controllo di gestione.

Obiettivi del corso:

1. Conoscere strumenti e tecniche del controllo di gestione
2. Conoscere le metodologie di analisi dei costi
3. Analizzare gli scostamenti tra risultati e budget
4. Introdurre l'utilizzo di specifici strumenti di controllo di gestione e di monitoraggio dei costi

### Contenuti

#### Modulo 1: Il controllo di gestione (CDG)

- Origini ed evoluzione del controllo di gestione
- Obiettivi e strumenti del controllo di gestione
- Il Controllo di Gestione come Business aziendale

#### Modulo 2: Gli elementi chiave dell'equilibrio patrimoniale, economico e finanziario

- Leggere e interpretare lo stato patrimoniale e il conto economico
- Relazione tra gli elementi del bilancio
- I cicli aziendali riflessi nel bilancio d'esercizio
- Cenni sull'analisi per indici

#### Modulo 3: Gli obiettivi societari e la contabilità gestionale

- Identificare gli obiettivi
- I possibili conflitti tra gli obiettivi delle funzioni
- Esempi aziendali di modelli di centri di costo
- Contabilità generale, analitica, industriale

**Durata del percorso** - 16 ore

**Costo per partecipante, comprensivo di costo di iscrizione**

€ 800,00 + IVA

## LA GESTIONE EFFICACE DELLE RIUNIONI AZIENDALI

### Obiettivi e finalità

Le riunioni rappresentano un aspetto importante delle dinamiche aziendali, ma spesso hanno un impatto negativo in quanto producono uno spreco di energie, scarsi risultati raggiunti e un alto grado di frustrazione e disagio. La gestione delle riunioni è una delle competenze fondanti di qualsiasi ruolo manageriale e professionale. Le tecniche sono molteplici ma accomunate da regole di base semplici che è fondamentale conoscere.

Il corso permette ai partecipanti di pianificare e gestire in modo efficace le riunioni e di gestire il proprio tempo e quello degli altri, fornendo le linee guida per la preparazione, conduzione, partecipazione e valutazione di una riunione di lavoro.

Obiettivi:

- Impostare riunioni in linea con le aspettative dei partecipanti
- Conoscere le regole di base per la progettazione del meeting
- Riflettere sul proprio stile di gestione delle riunioni
- Acquisire le tecniche di gestione delle situazioni difficili

### Contenuti

#### Modulo 1: La riunione come esigenza e ragione di incontro organizzativo

- Le diverse responsabilità tra chi deve organizzare, deve condurre, deve partecipare
- Le 6 differenti tipologie di riunioni in relazione al livello organizzativo
- La riunione come forma comunicativa ad alto valore manageriale

#### Modulo 2: Organizzazione e preparazione della riunione

- Obiettivo e contenuti della riunione
- Identificazione dei partecipanti, convocazione e ordine del giorno: chiarezza e coinvolgimento rispetto ai risultati da raggiungere
- Elaborazione della scaletta e tempificazione delle fasi
- Aspetti logistici ottimali

#### Modulo 3: Gestione della riunione

- Accoglienza dei partecipanti e apertura
- Le differenti fasi della riunione
- Il rapporto tra organizzatore della riunione e i partecipanti
- Chiusura e follow up

#### Modulo 4: Strumenti metodologici e operativi per la gestione dei meeting

- Conoscenza delle dinamiche fondamentali di un gruppo di lavoro rispetto ai suoi componenti (abituale, non abituale, interni o esterni al gruppo,....)
- La comunicazione in riunione e i tool necessari
- La leadership circolare all'interno della riunione
- I 6 problemi più frequenti in riunione e come affrontarli con successo
- La gestione dei meeting virtuali a distanza: le specificità di cui tenere conto

#### Modulo 5: La valutazione della riunione

- Il piano d'azione
- L'analisi a posteriori dell'andamento del meeting
- Suggerimenti per le riunioni future

**Durata del percorso** - 16 ore

**Costo per partecipante, comprensivo di costo di iscrizione**

€ 800,00 + IVA

## LA QUALITÀ DEI PROCESSI ORGANIZZATIVI SECONDO LA NORMA UNI EN ISO 9001:2015

### Obiettivi e finalità

Il corso **La qualità dei Processi Organizzativi secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015** tratta la metodologia e gli aspetti applicativi, i documenti e le check list per l'implementazione nelle varie realtà aziendali di un Sistema di gestione per la qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001: 2015, in ottica di gestione integrata come previsto dalla prossima norma su qualità e ambiente.

La norma UNI EN ISO 9001:2015 "Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti" definisce i requisiti per implementare e certificare un sistema di gestione per la qualità in qualunque tipologia di azienda, indipendentemente dal settore e dalle dimensioni aziendali, nell'ottica di fornire un prodotto/servizio di "qualità" e di soddisfare il cliente e, allo stesso tempo, di migliorare continuamente le proprie prestazioni in termini di efficacia ed efficienza. Il corso intende presentare le tecniche, modalità e strumenti per l'implementazione di un sistema di gestione per la qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 per le varie tipologie di aziende, al fine di poter fornire idonee garanzie ai propri clienti.

Obiettivi:

- Conoscenza della norma UNI EN ISO 9001: 2015
- Conoscenza dei metodi e degli strumenti per la qualità dei processi
- Implementare un sistema di gestione per la qualità
- Unificare e condividere le procedure e le strategie
- Apprendere le Tecniche per effettuare gli audit interni

### Contenuti

#### Modulo 1: Definizione del Contesto Interno ed Esterno dell'Organizzazione dell'Azienda

- Introduzione sulle principali novità della nuova norma ISO 9001:2015
- Capire le necessità e le aspettative delle parti interessate
- Definire il contesto interno ed esterno all'organizzazione
- Definire lo scopo del Sistema di Gestione Qualità
- La valutazione delle Competenze

#### Modulo 2: La norma UNI EN ISO 9001: 2015 L'evoluzione dei Sistemi di Gestione per la Qualità

- Il sistema di gestione della qualità previsto dalla norma
- I requisiti cogenti della norma e opportunità di miglioramento
- Il ruolo della Direzione
- Pianificazione, obiettivi e gestione dei cambiamenti
- Documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità I processi operative
- Monitoraggio, strumenti di controllo ed

indicatori

- Struttura, principi e gestione di un programma di audit
- Preparazione e conduzione di un audit

#### Modulo 3: L'Approccio per processi e la gestione del rischio

- Classificazione ed elementi costitutivi
- Approccio alla Gestione dei Processi basato sul rischio
- L'analisi, il monitoraggio dei processi
- L'applicazione dell'approccio per processi basato sul rischio

#### Modulo 4: Casi pratici

- Approfondimenti e numerosi esempi pratici finalizzati all'adeguamento della documentazione del Sistema Qualità e della sua reale implementazione
- La possibilità di integrazione degli strumenti di gestione del Sistema Qualità con processi di "risk management" (es. in ambito sicurezza, ambientale, gestione di dati e sistemi informativi, , ecc...) in riferimento ai D.Lgs. 81/2008 e D.Lgs. 231/2001

**Durata del percorso** - 40 ore

**Costo per partecipante, comprensivo di costo di iscrizione**

€ 2.000,00 + IVA

## PRESENTAZIONI EFFICACI

### Obiettivi e finalità

L'obiettivo del corso è quello di conoscere e approfondire le metodologie e le tecniche fondamentali per svolgere presentazioni a livello aziendale; cercando di individuare e rafforzare l'attenzione sulle criticità della presentazione. Il corso fornisce, quindi, una panoramica sulle tecniche principali per realizzare presentazioni a forte impatto visivo in Power Point, utilizzando correttamente gli strumenti di comunicazione grafica e cercando di ragionare sullo scopo ultimo della presentazione.

Obiettivo:

1. Attirare l'attenzione sui punti più importanti e significativi della presentazione
2. Strutturare i contenuti in una sequenza logica per accompagnare lo spettatore nel ragionamento
3. Acquisire le tecniche indispensabili per utilizzare correttamente gli strumenti di comunicazione visiva
4. Comprendere l'impatto dell'architettura del testo nel veicolare il messaggio chiave

### Contenuti

#### Modulo 1: Come presentare?

- Cosa si intende per presentazione
- Cosa non è
- Efficacia e presentazioni

#### Modulo 2: Natura dei destinatari

- La griglia di analisi del pubblico
- Conoscenza relazionale e di argomento
- Adeguamento della comunicazione

#### Modulo 3: Organizzare una presentazione

- Il titolo
- Il dettaglio degli argomenti esposti
- Le aspettative dei destinatari
- Il contesto

#### Modulo 4: Le 4 domande fondamentali

- Obiettivo/Risultato
- Argomenti
- Destinatari
- Tempo a disposizione

#### Modulo 5: Studio e Riflessioni di casi

- Analisi delle slide estratte dalle singole 'best presentation'

- Valutazione del layout e della grafica
- Analisi delle immagini e del colore
- Valutazione della quantità di informazioni contenute nella slide
- Valutazione dei punti di forza e dei punti di debolezza
- Definizione delle best practice da applicare

#### Modulo 6: Consolidare l'efficacia

- Definire i contenuti della presentazione e attese del target
- Saper trasformare i contenuti in modalità fruibile da parte dell'audience
- Progettare la sequenza delle informazioni: come costruire lo storyboard

#### Modulo 7: Tradurre l'idea comunicativa a livello visivo

- L'Infografica per rappresentare visivamente i contenuti
- Accorgimenti di layout
- Suggestioni cromatiche
- Tipologie di grafici

**Durata del percorso** - 32 ore

**Costo per partecipante, comprensivo di costo di iscrizione**

€ 1.500,00 + IVA

## **PUBLIC SPEAKING: LE REGOLE BASE PER PARLARE IN PUBBLICO**

### **Obiettivi e finalità**

Il corso fornisce ai partecipanti i metodi e le tecniche efficaci per parlare in pubblico in tutti i contesti. All'interno del corso i partecipanti apprenderanno come preparare, costruire e presentare un discorso coinvolgente; come utilizzare le regole di un'efficace comunicazione; come affrontare le situazioni delicate; come valorizzare le proprie proposte e imparare a gestire lo stress. Lo scopo del corso è quello di consolidare le abilità legate alla disinibizione oratoria nel public speaking ed alla strutturazione di una presentazione in pubblico.

Obiettivi:

- dotare i partecipanti di metodi e tecniche efficaci per parlare in pubblico
- fornire strumenti di analisi e verifica dei propri punti di forza e delle proprie aree di miglioramento
- allenarsi all'utilizzo di metodi e tecniche evolute ed efficaci in tutti i contesti di public speaking, nonché vincere la tensione tipica del parlare in pubblico
- trasferire strumenti e metodologie per preparare e pianificare un public speaking efficace.

### **Contenuti**

#### **Modulo 1: Il pubblico**

- La relazione migliore in base al tipo di audience
- Raccolta di informazioni utili dal pubblico
- Gestione di domande difficili e aggressività verbali
- Il coinvolgimento delle persone
- Le opinioni contrarie e le critiche
- Aspetto emotivo dell'uditorio
- L'uso dell'umorismo per favorire l'empatia

#### **Modulo 2: Gli strumenti**

- Il mezzo adatto a ogni tipo presentazione
- Alternanza di modalità visive, uditive e sensoriali
- La voce giusta per far vibrare le parole
- Calibrazione di tono, ritmo e volume
- Scelta di posizione e durata delle pause
- La respirazione corretta a favore del discorso
- Costruzione di slides efficaci

#### **Modulo 3: Lo speaker**

- La gestione delle emozioni durante l'esposizione
- La credibilità nell'interazione con il pubblico
- Conciliazione verbale, paraverbale e non verbale
- Lo stile personale come punto di forza
- Lo stress a proprio vantaggio

#### **Modulo 4: Il messaggio**

- Inizio, svolgimento e conclusione del discorso
- Gestione ottimale del tempo
- Tecniche di memorizzazione
- Scelta e organizzazione di contenuti
- La personalizzazione dei messaggi

**Durata del percorso** - 16 ore

**Costo per partecipante, comprensivo di costo di iscrizione**

€ 800,00 + IVA

## RISK MANAGEMENT PER LE PMI

### Obiettivi e finalità

La **Gestione dei Rischi** è diventata indispensabile, sia in rapporto agli adempimenti di legge che le aziende devono soddisfare, sia in funzione dei sempre più complessi rapporti e dinamiche interaziendali. Un mercato più competitivo e complesso, in cui tecnologie e soluzioni per le diverse esigenze e possibilità sono sempre più alla portata di tutti, ha reso obbligatorio agire non più solo sulla gestione, ma anche sulla prevenzione: prevenire non vuol dire solo ipotizzare degli errori in base alle esperienze passate, ma anche individuare una strategia per evitarli e per poterli contenere ancor prima che si verifichino, in un rapporto costi/benefici sempre più ottimizzato anche sul previsionale.

Obiettivi:

- Identificare i Rischi correlati ai processi dell'Organizzazione e ai rapporti con gli Stakeholders
- Valutare i Rischi individuati secondo criteri misurabili
- Stabilire le azioni di mitigazione dei rischi
- Stabilire le azioni di contenimento dei rischi e di gestione dei rischi residui
- Creare gli strumenti per la gestione e allerta/segnalazione dei rischi individuati
- Individuare ruoli e responsabilità dei Process Owners ed Action Owners

### Contenuti

#### Modulo 1: Identificare i rischi che l'azienda può affrontare

- Definizione dei termini: rischio/revenzione/rilevamento/esposizione/contenimento/rischio residuo
- I rischi specifici per l'azienda in base al tipo di attività
- Rischi di origine esterna ed interna

#### Modulo 2: Eseguire la diagnosi dei rischi sui processi

- Analizzare i processi passo dopo passo per identificare le aree a rischio Determinare le conseguenze dei rischi
- Costruire un modello di prioritizzazione del rischio: organizzativo/economico/infrastrutturale/risorse umane/ tecnologico/ psicologico e morale
- Mappatura dei rischi sui processi e loro priorità

#### Modulo 3: Gestione del rischio: determinazione delle azioni di progresso

- Stabilire obiettivi per coprire i rischi
- Identificare soluzioni organizzative
- Analizzare la fattibilità e dare priorità alle azioni
- Coinvolgere il personale operativo nella scelta delle azioni e comunicare con loro

#### Modulo 4: Stabilire una politica di gestione del rischio di processo

- Creare una politica di gestione dei rischi completa Comunicare questa politica all'interno dell'azienda
- Predisporre indicatori per azioni di monitoraggio
- Misurare la loro possibile efficacia e gli strumenti di allerta per segnalarne i valori critici

**Durata del percorso** - 32 ore

**Costo per partecipante, comprensivo di costo di iscrizione**

€ 1.200,00 + IVA

## TECNICHE DI PROJECT MANAGEMENT

### Obiettivi e finalità

Basato su standard internazionali, il corso tratta tutti gli aspetti del **Project Management** in chiave operativa, con rigore metodologico, consentendo di impostare, comprendere e controllare lo stato di avanzamento dei progetti, creando in azienda quella decisiva “cultura di progetto” e condivisione di pratiche. Il ruolo del Project Manager, infatti, è fondamentale per il successo del progetto/commessa ed è sempre più una figura che coniuga la gestione operativa del progetto al raggiungimento dei risultati di business. Per le aziende che propongono progetti al mercato, sempre di più l’organizzazione dei progetti e la figura del Project Manager sono condizioni necessarie richieste dal cliente. Il corso ha l’obiettivo di aiutare le imprese a sviluppare le competenze di coloro che sono quotidianamente chiamati a organizzare e gestire il lavoro per progetti. Il corso si propone di far comprendere la metodologia pratica per pianificare le attività di un progetto, per stimarne tempi e costi, verificare e tenere sotto controllo periodicamente l’andamento di queste variabili durante l’esecuzione del progetto. Oltre alla formazione teorica sulla gestione dei progetti verranno illustrati i principali strumenti operativi. La finalità del percorso è arrivare ad un buon livello di padronanza nell’implementazione di un progetto, che include l’elaborazione di un piano di lavoro, la sua gestione, l’individuazione delle eventuali potenzialità/criticità, la redazione di un report di monitoraggio, di valutazione e di un rapporto conclusivo.

Nello specifico, si propone di far conseguire ai partecipanti:

- le competenze tecniche e organizzative per l’integrazione del team di progetto con il contesto aziendale, per la definizione del piano di progetto, per l’utilizzo di strumenti di pianificazione e controllo di attività, tempi, costi, persone e fattori di rischio, nonché per la progettazione e l’utilizzo di strumenti informatici di supporto alle attività di progetto;
- le competenze gestionali e relazionali di individuazione e condivisione degli obiettivi di progetto, di progettazione e conduzione dei team di lavoro, di leadership di progetto e di negoziazione

### Contenuti

#### 1) Concetti di base della gestione dei progetti

- L’importanza crescente di lavorare per progetti anche in azienda
- Che cosa significa gestire un progetto
- Le fasi di un progetto e l’assorbimento di risorse
- Il ruolo del Project Manager e la gestione del team di progetto

#### 2) La gestione di un progetto: l’aspetto gestionale e l’aspetto relazionale

- Le caratteristiche di un Project Manager efficace
- Managerialità e Leadership
- Le principali responsabilità del Project Manager
- L’impostazione del progetto e la valutazione dei rischi
- Le attività dirette del PM per la gestione del team di progetto
- Il rapporto fra progetto e organizzazione aziendale

#### 3) Rapporto fra modelli organizzativi aziendali e progetti

- Le componenti dell’organizzazione che interagiscono con il progetto
- Mappare le dipendenze
- Il processo di partnering
- Le tecniche di base di project management a supporto dell’azione di gestione del progetto

#### 4) La metodologia per la pianificazione dei progetti

- WBS, OBS, CBS: uso e utilità nei progetti aziendali
- Le Milestones e il Milestones Planning
- Il diagramma di Gantt e il concetto di percorso critico
- Cenni alle tecniche reticolari
- Il controllo del progetto

#### 5) La gestione quantitativa delle risorse

- Il monitoraggio e il controllo
- Esempi di indicatori di monitoraggio
- La valutazione del progetto

**Durata del percorso** - 40 ore

**Costo per partecipante, comprensivo di costo di iscrizione**

€ 2.000,00 + IVA

## STRATEGIE DI VENDITA E GESTIONE DEL CLIENTE

### Obiettivi e finalità

Il corso mira a fornire ai partecipanti gli strumenti per gestire in maniera strutturata i vari processi di vendita fornendo un modello di sales management che consente di strutturare in modo logico e sintetico i più importanti strumenti necessari per organizzare e gestire professionalmente e con successo i processi di vendita e le risorse che li animano, affrontando le più moderne tecniche di vendita e di negoziazione, e fornisce le competenze per concludere con successo anche le trattative più complesse. Vengono approfonditi gli strumenti indispensabili per analizzare i reali bisogni del cliente, pianificare la vendita, eccellere nell'aspetto relazionale, anticipare le obiezioni e chiudere con redditività la vendita.

#### Obiettivi:

- Scoprire i segreti di un approccio consulenziale per gestire trattative articolate e complesse
- Affinare le tecniche di vendita attraverso nuove strategie,
- Valutare e anticipare il comportamento di acquisitori esperti
- Sviluppare efficacemente la comunicazione con il cliente
- Resistere alle pressioni del compratore e sostenere l'offerta
- Concludere alle migliori condizioni per massimizzare relazione e redditività

### Contenuti

#### Modulo 1: Analisi dell'azienda e dei suoi bisogni

- L'approccio consulenziale per gestire trattative complesse
- La capacità d'ascolto, la chiave per una vendita riuscita
- Razionalizzazione del portafoglio clienti: valutare il potenziale del bacino clienti
- Identificare i bisogni
- L'analisi di un cliente complesso: il GRID

#### Modulo 2: Stabilire rapidamente una comunicazione di qualità

- Adattare il proprio stile ai differenti interlocutori
- Costruire un clima di fiducia e di credibilità
- Identificare
- Lo stile di acquisto del cliente
- Intervista e ascolto come strumenti chiave per comprendere i bisogni espliciti e impliciti dei clienti
- Mix dei canali di comunicazione tradizionali e digitali per la gestione della relazione con i clienti
- Predisporre offerte commerciali personalizzate

#### Modulo 3: Costruire, valorizzare e sostenere la propria offerta

- L'analisi del processo decisionale di un gruppo complesso
- La costruzione di argomentazioni strutturate

- Costruire un Piano d'azione per coinvolgere i differenti attori
- Analizzare il mercato e la concorrenza, ottimizzare la lead generation e definire un piano di sviluppo
- Gli strumenti della negoziazione per sostenere e difendere la propria soluzione
- Le migliori tecniche per gestire le obiezioni di un acquirente esperto

#### Modulo 4: Strategie di vendita

- 6 tecniche per concludere una vendita e condurre l'interlocutore ad una decisione
- Consolidare la visita preparando il prossimo incontro
- La vendita consulenziale
- Un metodo pratico per presentare l'offerta ad un gruppo d'acquisto
- Le trattative difficili: analisi di casi pratici e soluzioni
- Metodi per presentare il prezzo

#### Modulo 5: Costruire e mantenere il rapporto con il cliente

- Valutare e dare un seguito alle proprie azioni
- Casi di insuccesso: soluzioni e proposte
- Analizzare in modo completo i bisogni del cliente
- Personalizzare la propria proposta per rafforzare l'impatto sul cliente
- Guidare il cliente

**Durata del percorso** - 40 ore

**Costo per partecipante, comprensivo di costo di iscrizione**

€ 2.000,00 + IVA

## IMPARARE A VENDERE: CORSO BASE

### Obiettivi e finalità

Il corso formativo nasce dalla necessità di far apprendere ai partecipanti le fasi le basi su cui si fondano le **tecniche di vendita** che possono essere applicate. Il corso tende a dare risalto all'importanza del rapporto relazionale che si instaura con il cliente attraverso una comunicazione efficace di intenti e obiettivi nella fase di vendita commerciale.

Obiettivi:

- Conoscere le tappe del processo di vendita
- Saper preparare una vendita: definire gli obiettivi
- Acquisire le tecniche più adatte da utilizzare nei diversi momenti della negoziazione
- Sviluppare competenze in comunicazione per gestire con efficacia la relazione col cliente
- Saper porre domande, progettando una fase di analisi strategica delle reali esigenze del cliente.

### Contenuti

#### Modulo 1: Vendere: elementi e valori

- La personalità del venditore
- Come vendere con i valori delle aziende
- Non tutti i "no" vengono per nuocere
- Imparare a osservare, chiedere e trasformare i punti negativi in positivi
- Imparare ad ascoltare e capire il cliente
- Come si riconoscono i segnali di acquisto
- Imparare a negoziare il prezzo e gli svantaggi
- I principi della comunicazione etica

#### Modulo 2: Attenzione al cliente: ascolto e negoziazione

- Come funziona il cliente (secondo le neuroscienze)
- Imparare a chiuderle con successo

- Come funzionano le emozioni e i meccanismi emotivi
- In azienda non si ascolta il cliente: imparare l'arte della scoperta
- Imparare a vendere ... in silenzio
- Come si trattano i rifiuti e le obiezioni
- Negoziare in modo empatico
- Imparare a proporre vantaggi (smettere di proporre le caratteristiche dei servizi)
- Le obiezioni: cosa non fare e come non reagire
- Imparare a soddisfarle: sempre!

**Durata del percorso** - 16 ore

**Costo per partecipante, comprensivo di costo di iscrizione**

€ 800,00 + IVA

## **TIME MANAGEMENT: LA GESTIONE DEL TEMPO E DELLE SCADENZE**

### **Obiettivi e finalità**

Il corso fornisce le linee guida per pianificare le attività puntando soprattutto su ciò che è importante, invece di rincorrere le urgenze.

- Riflettere sulla stretta interconnessione tra tempo e gestione delle relazioni
- Prendere consapevolezza delle proprie modalità automatiche di utilizzo del tempo, individuandone punti di forza e aree di miglioramento
- Imparare ad utilizzare strumenti e metodi a supporto della propria gestione del tempo
- Allenarsi a mantenere il focus su ciò che è veramente importante
- Gestire distrazioni, interferenze e interruzioni per non penalizzare i propri obiettivi e il proprio ruolo
- Conoscere l'influenza del profilo psicologico (proprio e dei propri colleghi) nella gestione del tempo
- Riflettere sull'impatto che le nuove tecnologie e le nuove modalità e strumenti di lavoro hanno sulla nostra gestione del tempo: imparare a difendersi dalla tecnologia ed utilizzarla a proprio vantaggio

### **Contenuti**

#### **Modulo 1: Introduzione**

- Cosa ottenere da una migliore gestione del tempo
- Rapporti tra ruolo personale e lavorativo e gestione del tempo
- Comprensione dei propri margini di manovra
- Individuazione degli ostacoli e delle opzioni
- Criteri di urgenza e importanza

#### **Modulo 2: Time Management e pianificazione**

- Dall'obiettivo al risultato
- Modelli e strumenti di pianificazione
- Individuazione dei "costi nascosti"
- Modalità di utilizzo dell'agenda personale
- Calendario e to-do list

#### **Modulo 3: Approccio strategico alla gestione del tempo**

- Differenze tra efficacia ed efficienza
- Riconoscere i "colli di bottiglia" ed i "vampiri del tempo"

- Riconoscere il proprio approccio nella gestione di scadenze, interferenze e pressioni
- L'analisi di Pareto
- Imparare a "dire di no"

#### **Modulo 4: Time Management e delega**

- Il problema del multitasking
- Comprendere la propria curva di efficienza
- Ridistribuire e delegare le attività
- Cosa delegare, come delegare
- Posta elettronica
- Azioni di miglioramento

**Durata del percorso** - 40 ore

**Costo per partecipante, comprensivo di costo di iscrizione**

€ 2.000,00 + IVA

## **Metodologie e Strumenti**

**Attrezzature informatiche:** PC o Tablet

**Materiali e sussidi didattici:** dispense, slide

## **Modalità di Certificazione**

Attestazione degli elementi di competenza.





## Sistema di Gestione Qualità

Sistema di Gestione certificato a fronte della norma UNI EN ISO 9001:2015  
certificato n°1613

### Settori di riferimento

**EA 37:** Progettazione ed erogazione di corsi di formazione professionale

**EA 35:** servizi di consulenza, assistenza tecnica e rendicontazione di progetti formativi e orientamento; servizi di consulenza in ambito di sistemi di gestione aziendale.

Il conseguimento della Certificazione di Qualità garantisce all'utenza il rispetto e il controllo dei processi che hanno impatto diretto sulla qualità della formazione nella logica di un continuo miglioramento dei metodi di progettazione ed erogazione degli interventi formativi, della selezione del personale docente, dei supporti didattici, degli aspetti logistici ed organizzativi e della Customer Satisfaction.

### Codice Etico di Comportamento

TI.EMME.Consulting Srl ha adottato il Codice etico di comportamento ottemperando alle disposizioni del D.Lgs. 8 giugno 2001, n. 231 e art. 30 del D.Lgs. 9 aprile 2008, n.81.



### Regione Lombardia: Istruzione, Formazione e Lavoro

TI.EMME.Consulting srl è accreditata dalla Regione Lombardia per l'erogazione dei servizi di istruzione e formazione professionale: specializzazione professionale, formazione continua, formazione permanente e formazione abilitante, essendo iscritta nella sezione B dell'Albo regionale dei soggetti pubblici e privati accreditati per l'erogazione dei servizi di istruzione e formazione professionale, istituito ai sensi dell'art. 25 L.R. Regione Lombardia n. 19 del 06/08/2007 in attuazione della D.G.R. n. VIII / 7263 del 21/12/2007. L'accreditamento consente inoltre l'accesso ai fondi camerali, regionali e comunitari ad aziende, professionisti e privati che investono in formazione.

SOCIETÀ ISCRITTA ALL'ALBO REGIONALE DEGLI ACCREDITATI PER I SERVIZI DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE REGIONE LOMBARDIA - N° 904

**ID OPERATORE 1759015/2015**

Rev. 02 del 01/12/2021



**Sede Legale:** Via Santa Croce 4 - 20122 Milano (MI)

**Sede Operativa:** Via Privata Guido Capelli 12 - 20126 Milano (MI)

**t:** +39 02 8689 4402 (3 linee RA) - **f:** +39 02 3674 0053

**e:** info@tiemmeconsulting.com - **www.tiemmeconsulting.com**